MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Bienes y Servicios	**Área:**	Área de Servicios Generales
Código del Cargo:	3018.14	**Código del Puesto:**	3018
Categoría:	22	**Nombre del Puesto:**	Jefe de Área
Nombre del Cargo:	Jefe Área Servicios Generales	**Reporta a:**	Jefe División de Bienes y Servicios
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con la planificación, coordinación, control, supervisión y ejecución de la contratación de servicios de apoyo logístico que se requieran a nivel institucional; así como, de los proyectos del Área a su cargo, para proponer soluciones de cara a las necesidades estratégicas del negocio. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1.Dirigir, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo e implementación de las actividades que se desarrollan en el área, con el objetivo de que se cumplan los planes de trabajo y proponer las acciones que se consideren adecuadas para lograr la eficiencia de los procesos.
			2.Fungir como fiscalizador de los contratos al encargo del Área con la finalidad de garantizar de que se cumplan con los alcances contractuales convenidos.
			3.Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO) y el Balance Score Card (BSC) del área.
			4.Asegurar que los servicios tercerizados se mantengan en todo momento disponibles a favor de los usuarios.
			5.Administrar el presupuesto que soporta los diferentes contratos que se mantienen por los servicios tercerizados con el objetivo de contar con las partidas requeridas para las contratación de los servicios.
			6.Liderar el recurso humano que compone el Área para orientarlos en la ejecución de sus labores y velar por el cumplimiento de los deberes encomendados.
			7.Coordinar, dar seguimiento y ejecutar las observaciones establecidas por la Auditoria Interna y/o Auditoría Externa con el objetivo de atender las recomendaciones en el plazo requerido.
			8.Revisar, actualizar y velar por el cumplimiento de documentación y normativa interna de los procesos a su cargo, proponiendo procedimientos, políticas, directrices e indicadores de desempeño con el propósito de contar con las guías adecuadas para la correcta ejecución de las actividades.
			9.Fungir como superior jerárquico de la Unidad de Transportes con la finalidad de velar que el servicio y la administración de la flotilla vehicular institucional se realice según la legislación y la normativa interna.
			10.Administrar la atención de la central telefónica.
			11.Realizar, controlar y supervisar las actividades de orden administrativo del Área.
			12.Emitir informes requeridos y según la periodicidad definida sobre el desempeño del Área y del uso de los recursos presupuestarios.
			13.Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			14.Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			15.Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			16.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			17.Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGOS
			18.Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			19.Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			20.Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			21.Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			22.Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			23.Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			24.Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			25.En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración Pública, Administración de Empresas con énfasis en: Banca, Finanzas, Negocios, Gerencia; Contaduría Pública.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con las actividades descritas.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1.Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento
	2.Conocimiento en la fiscalización contractual
	3.Conocimiento de la Ley de Control Interno

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1.Conocimiento en técnicas de atención y servicio al cliente
	2.Conocimiento en técnicas de liderazgo y motivación
	3.Conocimiento en técnicas y habilidades gerenciales
	4.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
	5.Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero
	6.Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente
	7.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	SIPRE. Sistema Integrado de Presupuesto
	Siscard
	SIAR. Sistema de Acuerdos y Recomendaciones.
	Star-H. Sistema de Talento Humano
	Sistema de pedidos de suministros (externo al Banco)

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
	PERFIL KOMPE DISC:	**PERFIL: JEFATURAS SOPORTE**			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba el perfil según la HT-58-GGC-2020, de fecha 11 de febrero 2020. Referencia DIRGE-97-2020 / DIRCH-0170-2020.**				